

Sistema de Gestión de Colas – Ficha Funcional

Descripción:

El Sistema de Gestión de Colas tiene como finalidad apoyar en la administración de las salas de espera para el público, para esto el sistema tiene la capacidad de emitir tickets de atención según el tipo de cliente o aplicando una sola política de atención si se desea, el sistema también permite mostrar vídeos en las salas de espera y llevar un registro de los eventos relacionados a la atención del público por parte de los operadores de ventanillas.

La tecnología empleada esta basada en plataforma Linux y desarrollado utilizando el lenguaje de programación Java Enterprise Edition, con lo cual se asegura una solución estable para el trabajo en condiciones de gran demanda y libre de pago de licenciamiento de Sistema Operativo. Asimismo los programas pueden ejecutarse tanto sobre Plataforma Linux como Windows de manera indistinta obteniendo el mismo buen desempeño.

En la siguiente imagen se muestra una sala de espera con el Sistema de Gestión de Colas:



Esquema de Trabajo:

El Sistema de Colas consta de los siguientes componentes.

Componentes de Software:

1. Dispensador de Tickets.- Es el encargado de emitir los tickets para el publico que se acerca a recibir atención
2. Software de Ventanilla.- Es el programa manejado por el personal de ventanilla, su función es permitir realizar el llamado a los tickets pendientes de atención
3. Software de Administración.- Es el programa que permite administrar los tickets y la atención en general.
4. Interface de Datos.- Si se requiere consultar el trabajo que esta realizando el Sistema por parte de un “Programa Propietario” se cuenta con una Interface de Datos diseñada para consultas.

Componentes de Hardware:

1. Dispensador de Tickets.- Equipo dedicado a emitir los tickets de atención al publico.
2. Servidor de Videos.- Equipo equipado con el software de reproducción de Videos y quien almacena físicamente el contenido multimedia, este equipo se conecta directamente a los Televisores de la Sala de Espera.

Flujo de Atención:

La forma en que el sistema maneja los eventos es la siguiente:

Paso	Actor	Sistema
1	Llegada del usuario al Dispensador de Tickets y Emisión del Ticket de Atención	
2		El Sistema registra el nuevo ticket y lo asigna como pendiente de atención
3	El usuario espera a ser llamado desde la sala de espera.	
4		El operador de ventanilla pide al sistema el siguiente ticket pendiente de atención y el sistema muestra el ticket del usuario.
5		El Sistema muestra en los televisores el numero de ticket del usuario con un efecto de cambio de color y la emisión de un sonido a manera de ding-dong y señalando a que ventanilla debe acercarse.

6	El usuario se acerca a la ventanilla señalada en el televisor y realiza la atención concluyendo de esta forma el ciclo de vida del ticket.	
7		El operador de ventanilla atiende al cliente y solicita una nueva atención pendiente, con esto se concluye la atención anterior siendo ésta definida como atendida.

Funcionalidades del Sistema:

El Sistema de Colas cuenta entre otras con las siguiente funcionalidades:

Emisión de Vídeos y Texto en Marquesina:

El Sistema de Gestión de Colas tiene la capacidad de mostrar videos junto con una marquesina que puede ser utilizada para mostrar o comunicados o información en general. Cuando una ventanilla realiza un llamada a un ticket se muestra un efecto de cambio de color en el ticket mostrado en los televisores seguido de un sonido a manera de ding-dong.



Cursos Gratis de Tributación - Informes en el Piso 3

TK-14 --> V1

TK-15 --> V3

TK-16 --> V2

TK-17 --> V4

Software Para Ventanillas:

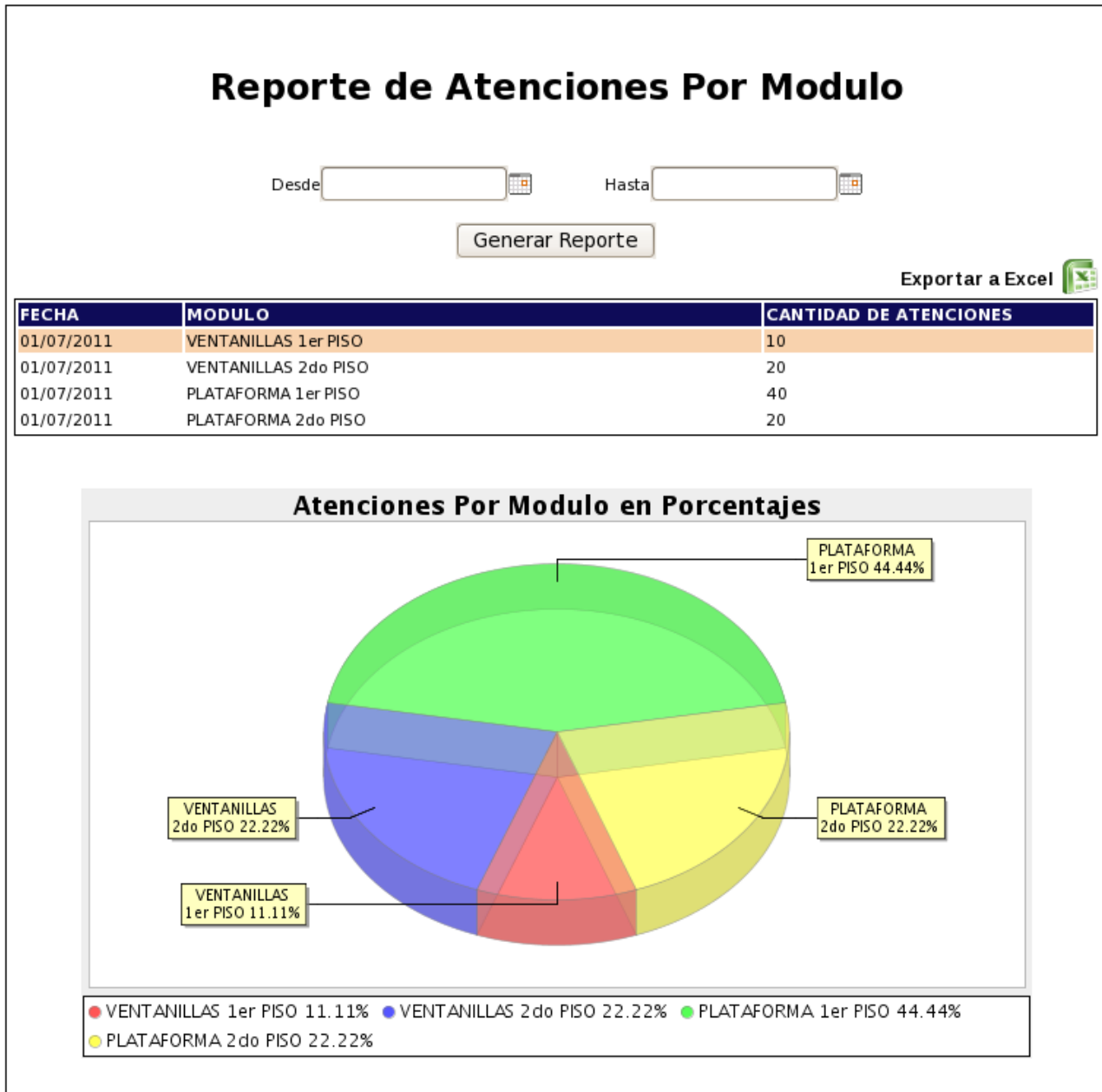
El operador de la ventanilla empleara un programa cliente que le permitirá llamar a los usuarios en espera y asimismo también derivarlos a otras ventanillas de ser necesario.



El operador de ventanilla podrá también realizar un llamado a manera de ding-dong que acompañara un parpadeo y cambio de color del ticket llamado en los televisores.

Reportes Estadísticos:

El Sistema cuenta con reportes estadísticos sobre los tipos de atenciones y tipos de clientes que se acercan a los servicios ofrecidos. Asimismo se pueden realizar reportes personalizados a solicitud del cliente si éste lo requiere.



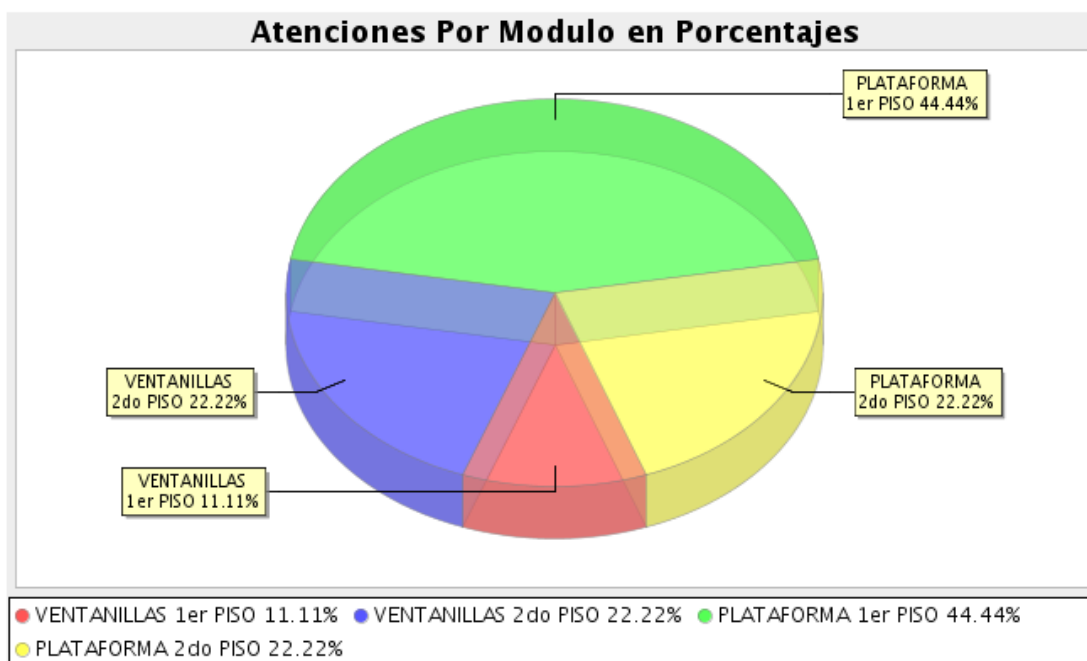
Reporte de Atenciones Por Modulo

Desde  Hasta 

Exportar a Excel 

FECHA	MODULO	CANTIDAD DE ATENCIONES
01/07/2011	VENTANILLAS 1er PISO	10
01/07/2011	VENTANILLAS 2do PISO	20
01/07/2011	PLATAFORMA 1er PISO	40
01/07/2011	PLATAFORMA 2do PISO	20

Atenciones Por Modulo en Porcentajes



Soporte Local y Personalización.

La Implementación del Sistema de Gestión de Colas es totalmente personalizada capacitando y configurando las áreas de atención según la realidad del Cliente. Adicionalmente se pueden realizar modificaciones y adaptaciones al funcionamiento de los componentes para adecuarlos a las necesidades de la Empresa o Institución.